« La faute à l'informatique ? »

Les dysfonctionnements informatiques peuvent occasionner bien des problèmes entre les particuliers et les administrations, et rendent parfois difficile le travail des agents qui doivent pourtant s' efforcer de tout mettre en œuvre pour répondre aux besoins des usagers.

Certains agents ont tendance à s'abriter derrière les « contraintes » de l'informatique pour ne pas répondre ou ne pas agir. Ce constat revient souvent parmi les motifs légitimes de mécontentement des usagers dans leurs relations avec les services publics. On oublie trop souvent que l'informatique n'est qu'un outil : il ne dispense pas ses utilisateurs ni de se poser des questions ni de rechercher des solutions, quitte à contourner, lorsque le service au public le justifie, les rigidités du système.
Les exemples qui suivent montrent bien que derrière les possibles imperfections de l'informatique se profile la vraie question : celle du choix et de la formation des agents chargés d'accueillir et d'informer le public. Beau sujet de réflexion et (on l'espère) d'action pour les gestionnaires des ressources humaines dans les services publics…

Hérault

Une pension d'invalidité à nouveau versée

Cas concret

Madame R. percevait de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Montpellier une pension d'invalidité qui a été suspendue au mois de novembre 2004, lorsqu'elle reprend une activité professionnelle. En mars 2007, elle perd son emploi et demande, à nouveau, sa pension d'invalidité qui lui est alors refusée.
Au mois de juillet 2007, elle déménage sur Avignon et sollicite en vain le transfert de son dossier sur la CPAM du Vaucluse. Dans un courrier de décembre 2007, la CPAM de Montpellier lui fournit les explications suivantes : « *le 22 août, votre dossier a été effectivement transféré à la caisse d'Avignon. Celui-ci nous a été retourné pour régularisation avant transmission.* ***Au mois de septembre 2007, aucune mutation n'a plus été possible dans l'attente d'une adaptation de nos programmes informatiques nationaux. Nous sommes tenus de gérer votre dossier jusqu'à nouvel avis.*** »
La requérante rencontre alors au mois de novembre la déléguée du Vaucluse, qui prend contact avec la CPAM et apprend que la caisse de l'Hérault lui doit encore de l'argent, ce qui bloque le transfert. Sa correspondante lui affirme, par ailleurs, qu'elle peut de nouveau bénéficier de sa pension d'invalidité. Elle lui conseille de saisir la commission de recours amiable de l'Hérault, ce qui est fait aussitôt.
Dans un premier temps, la CPAM accuse réception de la saisine et lui indique, dans un courrier daté du 4 décembre, que son dossier sera présenté lors de la séance du 10 janvier 2008, puis, dans un nouveau courrier, que sa requête ne pourra finalement pas l'être, car « *l'instruction de [son] dossier nécessite un complément d'information inter services qui en reporte la présentation à une date ultérieure* ».
La déléguée du Vaucluse transmet alors le dossier à sa collègue de l'Hérault, qui saisit à son tour son correspondant à la CPAM. Quelques jours plus tard le litige est réglé. Madame R. reçoit un virement de plus de 4000 euros et son dossier peut être enfin transféré dans le Vaucluse.

Nord

Un système informatique défaillant entraîne un indu

DR

Cas concret

En janvier 2008, la déléguée reçoit Monsieur G. qui lui expose le litige qui l'oppose aux Assedic. Il vient de recevoir un courrier de notification d'un trop-perçu de 12 087 euros correspondant au versement d'une aide différentielle de reclassement (ADR) et ne comprend pas les raisons de cette réclamation. Licencié économique fin 2005, il a accepté une commission de reclassement personnalisé. En mai 2006, il a signé un nouveau CDI avec une baisse de salaire de 2 000 euros, compensée par une aide différentielle de reclassement de 36,30 euros par jour. En septembre 2006, au terme de la convention de reclassement, l'Assedic l'inscrit comme bénéficiaire de l'allocation de retour à l'emploi (ARE) au lieu de l'aide différentielle de reclassement (ADR). Sa situation est régularisée quelques mois plus tard. En janvier 2008, l'Assedic lui réclame les 12 087 euros de l'ADR, perçus à tort, lui dit-on, en 2007. Le directeur de l'Assedic refusant de le recevoir, il s'adresse à la déléguée. Elle prend contact avec son correspondant Assedic qui, après étude du dossier, lui confirme que **Monsieur G. n'aurait jamais dû toucher l'ADR mais l'indemnité différentielle de reclassement (IDR). Ce dossier révèle que le système informatique ne reconnaît pas l'IDR mais seulement l'ADR.** Cette allocation a donc été entrée comme information dans le système informatique en face du nom de l'allocataire. Cette erreur a ensuite causé l'indu réclamé. Après l'intervention de la déléguée, la commission paritaire saisie par Monsieur G. a décidé d'annuler sa dette, et le directeur régional a cru nécessaire de signaler l'anomalie informatique constatée à l'Unedic.

Alpes-de-Haute-Provence

Un casier judiciaire erroné suite à une saisie informatique

Cas concret

Un dysfonctionnement dans le recueil des informations concernant un candidat au métier d'agent de sécurité est décelé à temps par le délégué des Alpes-de-Haute-Provence et permet la délivrance de l'attestation exigée par l'employeur.
Monsieur M. souhaite être embauché comme agent de sécurité et a suivi, à cet effet, une formation financée par l'ANPE. Il est donc surpris d'apprendre par son employeur potentiel que la préfecture interdit son recrutement du fait de ses antécédents judiciaires révélés par une enquête administrative. Il conteste la conclusion de l'enquête dont il a fait l'objet et sollicite alors l'intervention du délégué.
Dans un premier temps, le délégué des Alpes-de-Haute-Provence constate que Monsieur M. avait produit un extrait de casier judiciaire vierge pour bénéficier de la formation de l'ANPE six mois plus tôt et s'étonne de la longueur de la liste des délits que lui oppose la préfecture et de leurs dates. Il invite donc Monsieur M. à lui transmettre une attestation sur l'honneur confirmant qu'il n'a pas commis les faits qui lui sont reprochés. Puis, muni de ce document, il prend l'attache de la direction des libertés publiques de la préfecture.
À l'issue de cet échange, le délégué rencontre le gendarme, officier de police judiciaire, qui, à cause d'une mauvaise saisie informatique, avait attribué, par erreur, à Monsieur M. toutes les condamnations de son jeune frère. Le délégué adresse alors un courrier circonstancié au procureur de la République pour lui demander de bien vouloir régulariser la situation.
Le procureur de la République confirme quelques jours plus tard que le bulletin n° 1 du casier judiciaire de Monsieur M. ne comportait aucune condamnation. L'intéressé reçoit par ailleurs un courrier de la préfecture indiquant que rien ne s'opposait à son recrutement par la société de sécurité.

Gard

Une retraite injustement taxée à cause d'une transmission de données défectueuse

Cas concret

L'intervention de la déléguée du Gard fait cesser des prélèvements indus de RDS effectués depuis 2006 sur une petite retraite.
Madame P., d'une santé très précaire, voit que sur sa retraite d'un montant modeste les prélèvements sociaux pour le remboursement de la dette sociale ont été retirés.
Pour les années 2004 et 2005, elle en a été exonérée. Bien que sa situation fiscale n'ait pas changé, elle s'aperçoit qu'en 2006 les prélèvements sociaux sont déduits de sa pension de retraite. Malgré ses interventions téléphoniques et écrites auprès des services concernés, la situation perdure également en 2007. Elle apporte, à la demande des services de la caisse régionale d'assurance-maladie, ses justificatifs de ressources, mais la situation reste la même.
En octobre 2007, Madame P. sollicite l'intervention de la déléguée. Après examen, la déléguée du Gard contacte par téléphone les services de la caisse régionale d'assurance maladie afin d'obtenir une explication.
Selon les informations qui lui sont communiquées, **ce dysfonctionnement est lié au traitement informatique et à la transmission des données entre le centre des impôts et leur organisme.** La caisse régionale d'assurance maladie s'engage à régler rapidement c ette affaire.
En février 2008, la déléguée apprend par le biais de la caisse régionale d'assurance maladie que les prélèvements indus de la RDS effectués depuis 2006 ont enfin cessé.

Médiateur de la République

Mode d'emploi

Avant de s'adresser au Médiateur de la République pour mettre en cause une administration ou un service public, le réclamant doit impérativement avoir effectué une démarche préalable auprès du service concerné, c'est-à-dire lui avoir demandé les justifications de sa décision ou avoir contesté cette décision. S'il estime que la décision est erronée ou lui porte préjudice, il peut saisir l'Institution de deux manières :

Contacter un député ou un sénateur de son choix qui transmettra le dossier de la réclamation au Médiateur de la République.

Rencontrer un délégué du Médiateur de la République (liste disponible sur www.mediateur-republique.fr), lequel traitera directement la demande localement s'il le peut.

À savoir : *Le Médiateur de la République n' est pas compétent et ne peut intervenir dans les litiges privés, dans les litiges opposant un agent public en fonction à l' administration qui l' emploie, ou encore dans une procédure engagée devant une juridiction. La saisine du Médiateur de la République ne suspend pas les délais de recours devant la justice.*

Contact : Médiateur de la République — 7, rue Saint-Florentin, 75008 Paris — Tél. : 01 55 35 24 24 — Fax : 01 55 35 24 25 — www.mediateur-republique.fr

Médiateur Actualités, le journal du Médiateur de la République paraît 10 fois par an • Éditeur : le Médiateur de la République • Directeur de la publication : Bernard Dreyfus • Rédacteur en chef : Christian Le Roux • Rédactrice en chef adjointe : Christine Tendel, assistée de Claire Lancry • Comité de rédaction : Nadine Chauvet, Charlotte Clavreul, Francine Delval, Jean-François Gratieux, Marie-Catherine Haon, Lucie Martinot-Lagarde, Céline Monestier, Nathalie Amat-Clot, Jean-Michel Rougié, Michel Savinas, Éliane Strub, Martine Timsit • Imprimeur : Terre de couleurs – Valmy • Réalisation : SPHÈRE PUBLIQUE 34, avenue de Messine – 75008 Paris – contact.infos@spherepublique.fr • Dépôt légal : 4e trimestre 2008